**Работа с обращениями граждан за 2015 год**

В 2015 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 602 обращения граждан, что на 145 обращений меньше, чем за 2014 год. В определенной мере это связано с передачей полномочий по приему заявлений граждан на предоставление услуг на уровень МФЦ Дальнегорского городского округа.

Показатели работы с обращениями граждан в 2015 году в сравнении с показателями за 2013-2014 годы представлены в  таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | | 2013 год | 2014 год | 2015 год |
| Общее число обращений граждан | | 637 (100%) | 747  (100%) | 602 (100%) |
| В т.ч. | коллективных | 99 (15,5%) | 91  (12,2%) | 65  (10.7%) |
| из вышестоящих | 78 (12,2%) | 228  (30,5%) | 299  (49,7%) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 628  (98,5%) | 723 (96,8%) | 599  (99.5%) |
| свыше 1 месяца | 9 (1,4%) | 24 (3,2%)  с продлением срока на 1 мес. | 3 (0,05%)  с продлением срока на 1 мес. |
| Результаты рассмотрения | Поддержано,    в т.ч. решено положительно | 101 (15,9%) | 95  (12,7%) | 81  (13,5%) |
| разъяснено | 457 (71,7%) | 628  (84%) | 512  (85%) |
| отказано | 79 (12,4%) | 24  (3,2%) | 9  (1,5%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2013–2015 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 год | 2014 год | 2015 год |
| Общее число обращений граждан | 637 | 747 | 602 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 100% | 117,3% | 94,5% |

           Анализ по тематике обращений граждан за 2015 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 191 |
|  | Оплата тарифов ЖКУ | 36 |
|  | Дорожное хозяйство | 51 |
|  | Вопросы транспорта | 3 |
|  | Охрана окружающей среды | 184 |
|  | Вопросы по контролю за безнадзорными животными | 9 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 27 |
|  | Вопросы торговли и предпринимательства | 10 |
|  | Вопросы воспитания и обучения | 25 |
| 1. 10. | Культура и спорт | 11 |
| 1. 11. | Вопросы труда | 7 |
| 1. 12. | Материальная помощь, вопросы пенсий, пособий | 9 |
| 1. 13. | Работа исполнительных органов | 3 |
| 1. 14. | Предоставление копий постановлений, архивных справок | 13 |
| 1. 15. | Вопросы участников ВОВ, ветеранов труда | 3 |
| 1. 16. | Другие | 20 |
| 1. 17. | ИТОГО: | 602 |

В 2015 году, как и за  предыдущий отчетный период, традиционно высок процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 191 обращение, что составляет 31,7 % от всей почты (в 2014 году – 344 (46%) и разделу дорожное хозяйство **—** 51 обращение — 8,5% (в 2014 году – 62 (8,3%).  Анализ обращений показал, что наиболее часто граждане обращаются по вопросам, связанным с содержанием жилищного фонда и городских территорий. Здесь можно выделить несколько направлений: жалобы на управляющие компании и другие эксплуатирующие организации; вопросы по капитальному и текущему ремонту жилых домов, расчистка и ремонт дорог. Наряду с вышеперечисленными вопросами, заявители обеспокоены ростом тарифов на жилищно-коммунальные услуги (36 обращений- 6%).

 В 25 обращениях по разделу образование – 4,2% от всей почты (в 2014 году – 31 обращение) граждане поднимают вопросы организации работы в детских дошкольных и общеобразовательных учреждениях, заявителей волнуют вопросы ремонта учебных и детских дошкольных заведений.  Зарегистрировано 5 обращения о несогласии с действиями работников общеобразовательных и дошкольных учреждений.

Тематика аренда муниципального имущества и земельные вопросы  представлена вопросами: предоставления в аренду и выкупа арендованных помещений; получения копии акта согласования границ земельного участка; урегулирования конфликтных ситуаций по определению границ земельных участков с соседями. Таких обращений поступило 27 — 4,5% (в 2014 году – 52 обращения).

Продолжают поступать в администрацию городского округа от жителей Приморского края по электронной почте обращения по вопросам организации раздельного сбора твердых бытовых отходов и их последующей переработке с идентичным текстом – 184 (30,6%) (в 2014 г. таких обращений поступило 138).

Увеличилось количество обращений по вопросам контроля за безнадзорными животными – 9 (1,5%).

В целях повышенной доступности и прозрачности деятельности органа местного самоуправления проводятся личные приемы граждан. Такой порядок стал постоянной формой общения Главы городского округа с населением. В 2015 году проведено 43 приема, на которых принято 145 человек, для сравнения, в 2014 году – 25 приемов, 148 человек.

14 декабря 2015 года в  России прошел Общероссийский день приема граждан, когда с 12 до 20 часов по местному времени одновременно личный прием граждан в России провели уполномоченные лица органов власти всех уровней. В Дальнегорском городском округе в ходе Общероссийского дня приема пожелал участвовать 1 граждан по вопросу снижения тарифов на электроэнергию для населения и предприятий Дальнего Востока (в 2014 году в ходе Общероссийского дня приема участвовало 5 человек).

При работе с обращениями граждан большое внимание уделяется результатам рассмотрения обращений, принятым мерам и соблюдению сроков исполнения. Качественному рассмотрению обращений способствует их рассмотрение с выездом на место. Это помогает рассматривать обращение более объективно и оперативно давать ответы на вопросы, поставленные жителями. В целях усиления контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, исполнителям направляются напоминания о необходимости предоставления ответов на обращения граждан в определенный срок. За отчетный период по всем обращениям заявителям направлены ответы в установленные сроки, по трём обращениям срок предоставления ответов был продлен не более чем на 30 дней в соответствии с требованиями законодательства.

На особый контроль берутся вопросы участников Великой Отечественной войны, а также обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Приморского края.

Соблюдаются дополнительные меры по улучшению работы с обращениями граждан: на аппаратные совещания направляется информация о соблюдении сроков исполнения обращений граждан, проводится разъяснительная работа по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан. В неукоснительном порядке соблюдаются  нормы Федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

С целью обеспечения единого подхода к работе с обращениями граждан, на основании рекомендаций Администрации Президента Российской Федерации, изученной судебной практики и опыта работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, а также анализа собственного опыта в данном направлении в 2015 году было разработано и утверждено Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа.